

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Salah satu tolak ukur kemajuan suatu negara adalah kesejahteraan rakyat. Kesejahteraan rakyat, dapat dicapai melalui pembangunan nasional dalam berbagai aspek, baik politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan.

Pembangunan nasional adalah kegiatan yang berlangsung secara terus menerus dan berkelanjutan. Pembangunan nasional bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan kesejahteraan rakyat Indonesia secara adil, makmur dan merata. Indonesia sebagai negara berkembang, telah berupaya memajukan pembangunan nasional untuk kemakmuran seluruh rakyat Indonesia. Pembangunan nasional tentunya membutuhkan dana yang tidak sedikit. Dana tersebut dapat diperoleh dari beberapa sumber penerimaan negara, baik sektor pajak maupun non pajak, agar tujuan tersebut dapat terwujud maka dibutuhkan dana yang salah satunya berasal dari penerimaan pajak. Pajak merupakan pendapatan negara yang cukup potensial, untuk mencapai tujuan pembangunan nasional. Penerimaan dari sektor pajak ternyata salah satu sumber penerimaan terbesar negara. Negara akan maju kalau pajak tetap ada dan negara akan hancur jika tidak ada pajak, Karena pajak juga merupakan sumber utama suatu negara khusus nya di Indonesia dan menjadi sumber anggaran pembelanjaan negara. Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 yaitu, Pasal 1: "Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi

sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Perpajakan di Indonesia sendiri mengalami peningkatan yang sangat cepat, salah satunya melalui sistem *online* yang memudahkan Wajib Pajak dapat lapor Surat Pemberitahuan (SPT) *online* dan membayar pajak secara *online*. Sudah sejak tahun 2014 Direktorat Jenderal pajak menggabungkan seluruh aplikasi perpajakan, terutama *e-filing* ke dalam situs DJP *Online*. Sistem *e-filing* sendiri dimana Wajib Pajak tidak perlu ke kantor pajak lagi untuk menyerahkan atau melaporkan Surat Pemberitahuan atau SPT Masa maupun Tahunan. Caranya mudah dan sangat praktis dengan duduk di rumah, kantor, dan dimanapun dengan tersedianya akses internet ini Wajib Pajak akan lebih mudah menunaikan kegiatan kewajibannya tanpa harus menunggu antrian di Kantor Pelayanan Pajak sehingga dirasa lebih efektif dan efisien.

*E-filing* adalah aplikasi perpajakan yang memungkinkan Wajib Pajak dapat melaporkan SPT secara *online*. Aplikasi ini dapat digunakan untuk melaporkan sejumlah SPT seperti: SPT PPh Pasal 21/26, SPT PPh Orang Pribadi, SPT PPh Pasal 4 ayat 2, SPT PPN, dan SPT PPh Pasal 22. Penerapan sistem *e-filing* sudah berjalan kurang lebih 5 tahun ini masih belum maksimal, masih ada Wajib pajak yang kebingungan untuk menggunakan aplikasi pajak *online* tersebut, Hal ini dikarenakan jika Wajib Pajak masih belum memahami sistem pajak *online*. Padahal pelaporan SPT secara *online* memiliki manfaat yang lebih besar bagi Wajib Pajak maupun bagi Direktorat Jenderal Pajak. Akan tetapi sebagian besar Kantor wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa timur 1 Surabaya mewajibkan kepada Wajib Pajak untuk menyampaikan SPT secara *online*. Kantor Pelayanan Pajak akan bertindak lebih tegas dan menolak Wajib Pajak yang ingin tetap melaporkan SPT secara manual, kemudian Kantor Pelayanan Pajak akan memberikan pengarahan atau sosialisasi kepada Wajib Pajak bagaimana cara untuk menyampaikan SPT secara *online* yang baik dan benar, sehingga Wajib Pajak merasakan manfaat langsung penggunaan sistem *e-filing* yang sebenarnya mempermudah Wajib Pajak

menuai kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap sistem *e-filing* ini. Jika Wajib Pajak menuai kepuasan, maka Wajib Pajak akan menggunakan sistem *e-filing* lagi, begitupun sebaliknya jika Wajib Pajak merasa tidak puas dan merasa kecewa maka setelah menggunakan sistem *e-filing* ini, Wajib Pajak akan merasa malas menggunakan sistem *online* lagi. Kepuasan pengguna juga jadi penentu dapat diterima dengan baik atau tidak, karena Wajib Pajak yang merasakannya langsung puas atau tidak puasnya setelah menggunakan sistem *e-filing* ini. Maka dari itu perlu dilihat bagaimana penerapan sistem *e-filing* ini di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Timur 1 Surabaya ini. Untuk pelaporan pajak selain *e-filing* pada aplikasi Pemerintah ini juga menyediakan sistem *e-form*, yang mana fitur ini membantu Wajib Pajak pada pengisian Surat Pemberitahuan Tahunan secara *offline* dan dapat diunggah dan dilaporkan secara *online* melalui DJP *Online*. Fitur ini digunakan untuk pelaporan SPT Tahunan OP 1770, dan SPT Tahunan Badan 1771. Sistem modernisasi yang dilakukan Pemerintah dalam hal perpajakan ini akan terus berjalan sesuai dengan perkembangan zaman saat ini, karena segala sesuatu mempunyai dampaknya, baik itu dampak buruk maupun dampak baik. Maka dapat di simpulkan berbagai masalah di atas seperti :

1. Masih banyaknya Wajib Pajak yang belum paham tentang mengoperasikan sistem *e-filing*.
2. Perbedaan pendapat tentang manfaat sistem aplikasi *e-filing* di kalangan Wajib Pajak menjadi penentu dapat di terima baik atau tidaknya.
3. Sosialisasi *e-filing* kepada Wajib Pajak masih belum maksimal dan berkelanjutan.
4. Pengetahuan Wajib Pajak menggunakan sistem *online* masih minim.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik mengambil judul

**“ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PELAPORAN PAJAK MENGGUNAKAN *E-FILING* TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KPP PRATAMA SURABAYA SAWAHAN”** sebagai usulan laporan tugas akhir penulis.

## **1.2 Tujuan Studi Lapang**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka tujuan dari studi lapangan ini adalah apakah sudah efektif tingkat kepuasan Wajib Pajak untuk melaporan pajak menggunakan sistem *e-filing* di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan.

## **1.3 Manfaat Studi Lapang**

### **1. Bagi pihak Direktorat Jenderal Pajak :**

Diharapkan agar menjadi bahan evaluasi dalam penerapan sistem *e-filing* yang baik dan efektif.

### **2. Bagi Wajib Pajak :**

Diharapkan dapat menjadi tambahan wawasan atau informasi mengenai penerapan sistem *e-filing*.

### **3. Bagi Pribadi atau individu :**

Penelitian ini sebagai sarana untuk penerapan atau mempraktikan teori-teori yang dipelajari di bangku perkuliahan.

### **4. Bagi Pembaca :**

Penelitian ini bisa sebagai referensi untuk dijadikan bahan penelitian selanjutnya yang akan datang.

#### **1.4 Ruang Lingkup Studi Lapang**

Penulis melakukan pembatasan agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas. Maka dari itu penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya pada efektivitas menerapkan sistem *e-filing* bagi Wajib Pajak pribadi pelaporan SPT tahunan pasal 21 pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan Tahun 2019.

#### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh metode pengumpulan data, penulis akan menggunakan beberapa metode penelitian dan pengumpulan sebagai berikut :

1. Wawancara merupakan teknik tanya jawab yang langsung ditanyakan kepada narasumber yang berkaitan.
2. Studi lapangan merupakan metode dilakukan dengan cara mendatangi langsung objek yang di teliti yaitu Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan.
3. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang ditunjukan kepada subyek penelitian melalui dokumen-dokumen yang ada di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Sawahan.